

Stichting DISTINTO
Jaardocument 2011

Inhoudsopgave

Voorwoord		4
Hoofdstuk 1	Uitgangspunten van de verslaglegging	5
Hoofdstuk 2	Profiel van de organisatie	6
	2.1 <i>algemene gegevens</i>	6
	2.2 <i>missie en visie</i>	6
	2.3 <i>organisatiestructuur</i>	7
	2.4 <i>kernactiviteiten</i>	8
Hoofdstuk 3	Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	10
	3.1 <i>normen voor goed bestuur</i>	10
	3.2 <i>bestuur</i>	10
	3.3 <i>raad van toezicht</i>	10
Hoofdstuk 4	Bedrijfsvoering, beleid en prestaties	13
	4.1 <i>algemeen beleid</i>	13
	4.2 <i>personeelsbeleid</i>	15
	4.3 <i>financieel beleid</i>	16
BIJLAGEN:	Financieel jaarrapport 2011 <i>DISTINTO zuivere zorg</i> VOF	
	Financieel jaarrapport 2011 Stichting <i>DISTINTO</i>	

Jaardocument 2011 Stichting DISTINTO

Het bestuur van Stichting DISTINTO te Barendrecht heeft het jaardocument 2011 van Stichting DISTINTO vastgesteld in de vergadering van 18 april 2012.

Ingrid Simons

bestuurder

De raad van toezicht van Stichting DISTINTO heeft het jaardocument 2011 van Stichting DISTINTO te Barendrecht goedgekeurd op 18 april 2012.

Francine Pors

voorzitter

Voorwoord

Het thema van dit jaardocument is psalm 121 vers 1 en 2. Woorden uit de Bijbel die ervan getuigen dat wij in alles de hulp van de Heere God mogen verwachten. Hij is in 2011 onze Bewaarder geweest en heeft ons behoed voor struikelen en vallen.

DISTINTO heeft – evenals andere kleine zorgaanbieders – een bewogen tijd achter de rug. In maart 2011 is DISTINTO *zuivere zorg* VOF opgeheven en zijn de werkzaamheden ondergebracht in een stichting: DISTINTO. In mei 2011 is een bestuurder afgetreden en de raad van toezicht heeft besloten om het bestuur van de organisatie onder te brengen bij één bestuurder. Dit bracht onrust met zich mee. Rond diezelfde tijd werd duidelijk dat het PGB in de loop van 2012 zou gaan verdwijnen en in 2013 zou stoppen. De begeleiding vanuit DISTINTO werd bekostigd door alle cliënten vanuit een Persoonsgebonden Budget (PGB). Deze situatie maakte, dat er grote zorgen rezen over het voortbestaan van de nog jonge organisatie.

In 2011 wilden enkele vermogensfondsen investeren in de organisatie. Aan de hand van een goed uitgewerkt projectplan is de organisatie gestart met het organiseren van logeer- en vakantieweekenden. Dit bleek een groot succes. Maar ook ontstonden vraagtekens. Want hoe kon de aanschaf van inventaris en een vervoermiddel verantwoord worden, als de mogelijkheid bestond dat DISTINTO op korte termijn haar werkzaamheden zou moeten stoppen?

In de zomermaanden is het bestuur doende geweest met een aanbesteding bij het zorgkantoor, om rechtstreeks zorg in te kunnen kopen voor cliënten. Helaas kwam er een afwijzing! Na de zomer is het bestuur in gesprek gegaan met de Lelie Zorggroep om te onderzoeken of het aangaan van een samenwerkingsovereenkomst in de vorm van onderaannemerschap kansen bood voor DISTINTO. Er bleek sprake te zijn van een goede basis om deze samenwerking in gang te zetten. Op dit moment is de situatie zo dat de organisatie als zelfstandig zorgpartner haar werkzaamheden kan blijven voortzetten.

2011 was een jaar van opbouw en wat is er veel gebeurd. In de organisatie als groter geheel, maar ook in de situatie van cliënten en medewerkers. Er waren mooie, zegenrijke momenten. Maar ook moeilijke en verdrietige momenten van afscheid. Wij hebben het afgelopen jaar een beroep gedaan op onze medewerkers, als het gaat om flexibiliteit, ontwikkeling en incasservermogen. Daarom dank aan de medewerkers die werkzaam zijn en willen blijven voor DISTINTO. Maar bovenal dank aan Hem die ons werk wilde zegenen.

Ingrid Simons
bestuurder

Hoofdstuk 1: Uitgangspunten van de verslaglegging

Met dit jaardocument legt DISTINTO verantwoording af aan haar stakeholders. In het document zijn plannen, prestaties en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, weergegeven.

Het jaardocument bestaat uit een maatschappelijk verslag en de jaarrekening. Het jaarverslag is beschikbaar via www.DISTINTOzuiverezorg.nl. Het jaardocument is niet beschikbaar als DigiMV op www.jaarverslagenzorg.nl, omdat DISTINTO over 2011 kan volstaan met een beperkte verantwoording, omdat de organisatie niet de zorg heeft geleverd waarvoor de WTZi-toelating is afgegeven.

Totstandkoming

In het ondernemingsplan wat begin 2011 geschreven is, staan de uitgangspunten voor de begroting en de jaarplannen van de organisatie. Bovenstaand document vormt de basis van dit jaardocument. De bestuurder stelt het jaardocument vast en de Raad van Toezicht keurt het vervolgens goed.

Reikwijdte

In dit jaardocument wordt verslag gedaan van de prestaties van stichting DISTINTO. Het financieel jaarrapport 2011 is onlosmakelijk aan dit document verbonden.

Hoofdstuk 2: Profiel van de organisatie

2.1 Algemene gegevens

Naam rechtspersoon:	Stichting DISTINTO
Adres:	Dennenhout 3
Postcode en plaats:	2994 GC Barendrecht
Telefoonnummer:	06 53653113
Kamer van Koophandel:	52418812
Emailadres:	info@distintozuiverezorg.nl
Website:	www.distintozuiverezorg.nl

2.2 Missie en Visie

Onze missie

DISTINTO begeleidt vanuit maatschappelijke betrokkenheid en een christelijke identiteit kinderen met gedragsproblemen, diverse vormen van autisme en psychiatrische stoornissen in hun ontwikkeling, met als doel het bevorderen van zelfstandigheid, het aanreiken van handvatten om op adequate wijze om te gaan met de aanwezige problematiek en het ondersteunen en ontlasten van ouders in hun opvoedingstaak.

DISTINTO is een kleinschalige organisatie in de regio Zuid-Holland-Zuid en richt zich op het bieden van begeleiding aan jeugdige cliënten en hun ouders.

- De organisatie houdt de communicatielijnen kort, waardoor de werkwijze efficiënt is en de persoonlijke betrokkenheid groot.
- De expertise binnen de organisatie biedt een garantie voor kwalitatief goede zorg.
- De werkwijze van de medewerkers is erop gericht om cliënten en het betrokken systeem (ouders en andere betrokkenen) optimaal te ondersteunen in hun ontwikkeling naar maximale autonomie.
- De organisatie zoekt actief contact met betrokken behandelaren en hulpverleners en streeft naar een gezamenlijk aanbod van zorg.

Onze visie

Onze cliënten zijn jeugdigen met een psychiatrische problematiek en lopen hierdoor tegen beperkingen in hun persoonlijk of maatschappelijk functioneren. Wij bieden begeleiding aan onze cliënten vanwege hun *problematiek*, maar wij willen vooral het zicht bewaren op het *normale* wat in hen aanwezig is en welke *gezonde* kracht hen – en het systeem waar zij toe behoren - verder kan helpen. Dit zodat cliënten en hun ouders optimaal om leren gaan met de aanwezige beperking en zich staande kunnen houden in de maatschappij.

Cliënten en hun ouders kiezen graag voor onze organisatie vanwege onze cliënt- en context gestuurde werkwijze, maar ook omdat de christelijke identiteit van de organisatie goed aansluit bij de eigen levensovertuiging. DISTINTO staat open voor alle kinderen en hun ouders, ongeacht hun achtergrond en identiteit.

Onze medewerkers werken vanuit oplossingsgerichte methodiek. Om onze cliënten en hun ouders zo goed mogelijk van dienst te zijn, gaan zij naast hen staan, om samen te zoeken naar de gewenste verandering. Ouders zijn voor onze medewerkers de ervaringsdeskundigen en dit maakt dat onze medewerkers het belangrijk vinden om goed naar hen te luisteren en ook van hen te leren, als het gaat om de problematiek van hun kind.

Ons team van medewerkers bestaat uit ervaren krachten, maar ook uit jonge mensen die het vak nog willen leren. Met elkaar streven wij ernaar een jonge en flexibele organisatie te blijven, die inspeelt op nieuwe inzichten en veranderende marktontwikkelingen.

Om onze visie handen en voeten te kunnen geven, hebben wij de volgende kernwaarden geformuleerd:

- Cliënt- en systeemgericht
- Professioneel en deskundig
- Wederzijds respect
- Gericht op verandering en ontwikkeling
- Efficiënte communicatie

2.3 Organisatiestructuur

Juridische structuur

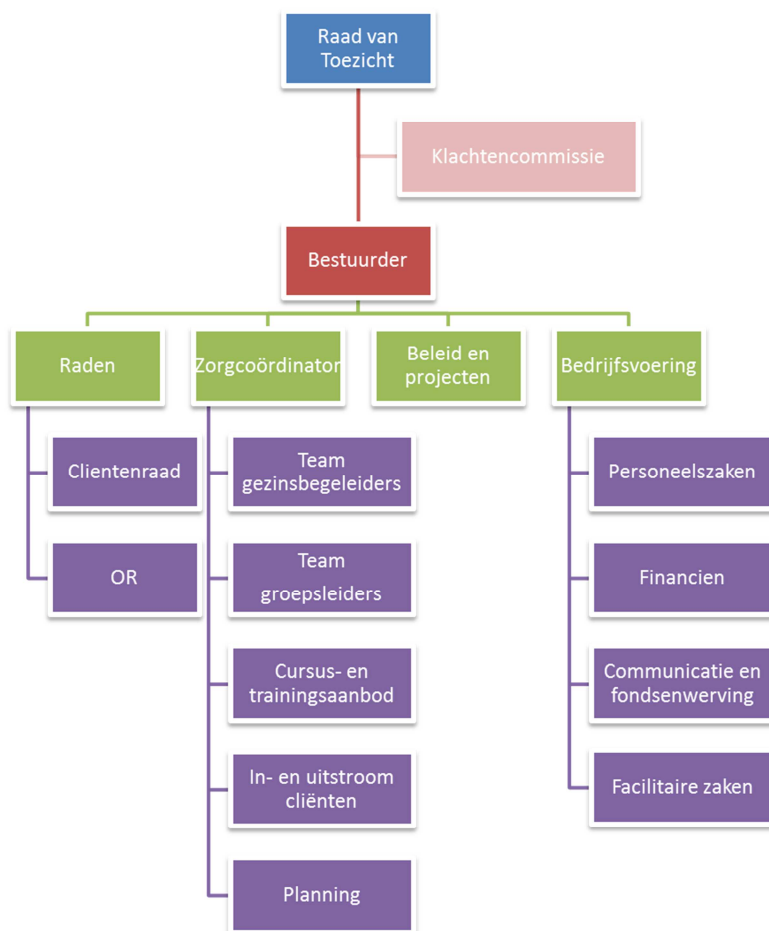
Stichting DISTINTO is op 28 maart 2011 opgericht en ontstaan vanuit DISTINTO *zuivere zorg* VOF.

Besturingsmodel

De organisatie hanteert het Raad van Toezichtmodel. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het gevoerde beleid. De organisatie heeft één bestuurder en deze voert de dagelijkse leiding. Hierbij wordt uitgegaan van de Zorgbrede Gouvernancecode 2010.

Organogram

Het organogram, zoals geldig op 31 december 2011:



De bestuurder werkt nauw samen met de zorgcoördinator als het gaat om het ontwikkelen en implementeren van organisatorisch en inhoudelijk beleid. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor het beleid van de organisatie en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Toelating

De organisatie heeft een toelating voor zorg in de vorm van AWBZ begeleiding (individuele begeleiding en begeleiding in groep) en voldoet aldus aan de transparantie eisen die de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi) stelt.

Cliëntenraad

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) regelt de inspraak van cliënten in zorg- en welzijnsinstellingen. Omdat DISTINTO als organisatie ook te maken heeft met geldstromen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), is deze wet ook op DISTINTO van toepassing. Deze wet bepaalt dat een instelling met tenminste vierenvestig cliënten een redelijk aantal is voor een cliëntenraad. In geval van minder dan negen cliënten is een cliëntenraad niet noodzakelijk. De organisatie moet mogelijkheden faciliteren voor de oprichting van een cliëntenraad. Als dit niet lukt (als zich geen cliënten aandienen) is de organisatie verplicht het na twee jaar weer te proberen.

Een cliëntenraad is ervoor om inspraak aan cliënten te geven. Het is dus geen doel maar een middel. En met dit middel kunnen cliënten invloed hebben op de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De cliëntenraad kan vertellen wat cliënten nodig hebben om hun leven zo goed mogelijk te leven.

DISTINTO heeft in 2011 haar cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan de cliëntenraad. Zij heeft een profielschets en een protocol opgesteld. Op de uitnodiging is niet gereageerd. In het vierde kwartaal van 2012 zal de uitnodiging opnieuw uitgaan.

Ondernemingsraad

De Wet op de Ondernemingsraden (WOR) stelt dat een organisatie met meer dan vijftig medewerkers verplicht is tot het instellen van een ondernemingsraad. Vanwege haar geringe aantal medewerkers had DISTINTO in 2011 geen ondernemingsraad.

Klachtencommissie

De organisatie beschikt over een externe klachtencommissie en voldoet hiermee aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

2.4 Kernactiviteiten

DISTINTO bood in 2011 de volgende functies aan:

- individuele begeleiding
- begeleiding in groep
- kort verblijf in de vorm van logeeropvang

NB: cliënten bekostigden deze zorg vanuit een Persoonsgebonden Budget (PGB)

DISTINTO bood in 2011 zorg aan de volgende doelgroepen:

- cliënten met een psychiatrische beperking
- cliënten met een verstandelijke beperking
- cliënten met psychosociale problemen

Kerngegevens

Cliënten, productie en capaciteit

Aantal cliënten in zorg op 31 december 2011:	18
Aantal individuele begeleidingsuren:	345
Aantal dagen begeleiding in groep:	142
Waarvan dagopvang:	36
Waarvan logeeropvang:	106

Medewerkers

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2011:	5
Aantal fte medewerkers in loondienst op 31 december 2011:	2

Bedrijfsopbrengsten

Bedrijfsopbrengsten over 2011:	€ 88.629
Waarvan opbrengsten uit PGB van cliënten:	€ 59.119
Waarvan opbrengsten uit fundraising:	€ 29.510

Werkgebied:

Het werkgebied van DISTINTO omvatte in 2011 regio Zuid-Holland-Zuid, regio Rijnmond, de Krimpenerwaard en de Zuid-Hollandse eilanden. De cliënten van DISTINTO kwamen hoofdzakelijk uit omgeving Hoeksche Waard en Krimpenerwaard.

Samenwerkingsverbanden:

In het vierde kwartaal van 2011 heeft de samenwerking met de Lelie Zorggroep als zorgpartner zich ontwikkeld.

DISTINTO maakt gebruik van het Ronald McDonald Huis te Barendrecht, tijdens de momenten van opvang. Waar mogelijk ondersteunen de organisaties elkaar, als het gaat om het doorverwijzen van cliënten en gasten, maar ook als het gaat om het uitwisselen van expertise.

Overige organisaties waarmee DISTINTO contacten heeft onderhouden in belang van haar cliënten zijn Lucertis te Rotterdam, Yulius te Barendrecht, Stichting Eleos te Dordrecht, Stichting De Hoop te Dordrecht, verschillende verwijzers vanuit Bureau Jeugdzorg, EMC te Rotterdam, Alles Kids te Barendrecht en Stichting MEE te Rotterdam.

Hoofdstuk 3: Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Normen voor goed bestuur

DISTINTO onderschrijft de aanbevelingen in de Zorgbrede Gouvernancecode 2010 voor goed bestuur, goed toezicht en adequate verantwoording in de gezondheidszorg. Daarnaast stelt de Wet Toelating Zorginstellingen eisen aan het bestuur en toezicht. De statuten zijn conform de Zorgbrede Gouvernancecode en de transparantie eisen opgesteld.

3.2 Bestuur

De bestuurder bestuurt de organisatie onder toezicht van de Raad van Toezicht. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, het ontwikkelen en uitvoeren van beleid.

Op 31 december 2011 was Ingrid Simons bestuurder van de organisatie.

De bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht over de volgende aspecten: kwaliteit van zorg, organisatorische en financiële bedrijfsvoering, toegankelijkheid, cliëntgerichtheid en personeelsbeleid. Bestuurder en Raad van Toezicht hebben periodiek overleg met elkaar en de bestuurder draagt zorg voor het tijdig aanleveren van relevante informatie. In dit jaardocument legt de bestuurder in algemene zin verantwoording af.

3.3 Raad van Toezicht

In de statuten van de stichting en het reglement van de Raad van Toezicht staan de taken van de Raad van Toezicht uitvoerig beschreven. Een korte samenvatting: de Raad van Toezicht houdt toezicht en adviseert. Zij toetst of de bedrijfsvoering aan de kwaliteitseisen voldoet en of de bestuurder voldoende oog heeft voor het belang van cliënten en medewerkers. De Raad van Toezicht dient expliciet haar goedkeuring te verlenen aan de in de statuten vermelde documenten.

De Raad van Toezicht doet in dit jaardocument verslag van haar werkzaamheden in 2011:

Voor u ligt het verslag van de Raad van Toezicht van stichting DISTINTO over het kalenderjaar 2011. Het jaar 2011 is voor de Raad te kenschetsen als een startjaar. Stichting DISTINTO is in 2011 officieel van start gegaan. En zo ook de Raad van Toezicht. De inschrijving bij de KvK van de Raad heeft plaatsgevonden op 28 maart 2011.

Aangezien DISTINTO een nieuwe organisatie is, is in 2011 veel tijd en aandacht uitgegaan naar het adviseren en meedenken met het bestuur van de stichting enerzijds en met het 'zich zetten' van de Raad van Toezicht anderzijds. Elke bijeenkomst is gesproken over de wederzijdse verwachtingen.

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar drie keer vergaderd, steeds in aanwezigheid van de bestuurder. De Raad van Toezicht heeft overleg met de bestuurder gehad over de strategie en de wijze waarop deze neergezet en uitgebouwd kan worden. Ook zijn de risico's die daaraan verbonden zijn aan de orde geweest. Het perspectief van de cliënt en de continuïteit van de dienstverlening zijn daarbij de leidende perspectieven geweest. Ook heeft de Raad van Toezicht met de bestuurder gesproken en haar geadviseerd over het traject te komen tot de inkoop van zorg via zorgkantoren. Teleurstellend hebben we moeten constateren dat dit niet gehonoreerd is. Wel heeft DISTINTO aan alle voorwaarden voldaan om de inkoop te kunnen aanvragen. Met de bestuurder hebben we het traject geëvalueerd.

Tevens is het samenwerkingstraject met de Lelie Zorggroep aan de orde geweest. Bekeken vanuit de eerder genoemde perspectieven. En is met de bestuurder gesproken wat de consequenties voor de dienstverlening, de strategie en continuïteit van de stichting zijn.

Tevens heeft de Raad de prognose van de jaarcijfers 2011 besproken. En heeft zij zich bezig gehouden met het voorbereiden dan wel actief toezicht houden op:

- de planning en control; in 2011 nog op basis van ad-hoc rapportages
- de controle aanpak
- de administratie en jaarrekening en begroting

De Raad van Toezicht heeft goedkeuring verleend aan de volgende besluiten van het bestuur, die conform de statuten, zijn voorgelegd in 2011:

- Bestuursreglement
- Bestuursaansprakelijkheidsverzekering
- Ondernemingsplan
- Reglement van toezicht (mondeling; ondertekening 2012)
- Klachten reglement (mondeling; ondertekening 2012)
- Privacy reglement (mondeling; ondertekening 2012)

Behalve de vastgestelde besluiten/goedkeuringen zijn de volgende punten uitvoerig aan de orde geweest in de Raad van Toezicht:

- Vormgeving AO/IC
- Personeelsbeleid
- Vaststelling beloning bestuurder 2012
- Inhoudelijke koers van DISTINTO

De bestuurder verschafte de Raad van Toezicht tijdig de informatie die zij nodig had om adequaat te kunnen functioneren. Dit gebeurde schriftelijk voorafgaand aan de vergaderingen van de Raad van Toezicht, dan wel mondeling tijdens de vergaderingen. Indien daar aanleiding toe was, werd de Raad van Toezicht tussentijds op de hoogte gesteld van relevante informatie. Van alle vergaderingen van de Raad van Toezicht werd verslag gemaakt.

De Raad van Toezicht bestaat uit de volgende personen:

- Francine Pors, voorzitter en aandachtsgebied juridische zaken,
- Annie van Hoon, secretaris,
- Theo Mak, algemeen en financiën.

Het schema van aftreden is als volgt:

- Francine Pors, jaar van aftreden 2013, niet herbenoembaar,
- Annie Hoon, jaar van aftreden 2012, niet herbenoembaar,
- Theo Mak, jaar van aftreden 2014, herbenoembaar.

De Raad heeft (nog) geen aparte commissies ingesteld.

De Raad van Toezicht ziet toe op het functioneren van de bestuurder en beoordeelt in dit kader het functioneren. Dit heeft in 2011 nog geen gestructureerde vorm gekregen, maar in de diverse vergaderingen van de Raad van Toezicht met de bestuurder is dit steeds aan de orde geweest. De samenwerking met de bestuurder kan over 2011 worden gekenschetst als constructief en open, waarbij beide partijen zochten naar de meest optimale wijze van samenwerken conform de statuten.

De Raad van Toezicht heeft in het startjaar 2011 het besluit genomen geen vergoeding aan zichzelf toe te kennen voor de diensten.

De Raad van Toezicht van de stichting DISTINTO heeft de jaarrekening 2011 vastgesteld in de vergadering van 18 april. Het resultaat wordt verdeeld volgens de resultaatverdeling in de resultatenrekening. Er hebben zich na balansdatum geen gebeurtenissen voorgedaan die in de jaarrekening vermeld dienen te worden.

Hoofdstuk 4: Bedrijfsvoering, beleid en prestaties

Begroting

DISTINTO beschikte in de eerste twee kwartalen van 2011 nog niet over een adequate cyclus op het gebied van AO/IC. Dit gebrek aan inzicht maakte het opstellen van goede begrotingen en beleidsprioriteiten ingewikkeld. In de laatste twee kwartalen is een passend systeem ontwikkeld, waarmee geldstromen inzichtelijk werden en waarmee getoetst kon worden of er binnen de begroting gewerkt werd.

Meerjarenplan

In 2011 heeft de organisatie haar ondernemingsplan opgesteld en uitgevoerd. In het plan is slechts globaal een meerjarenbeleid uitgewerkt. De bestuurder heeft besloten om een nieuw meerjarenbeleidsplan op te stellen. Het idee is om de medewerkers actief mee te laten denken over de plannen voor de komende vier jaar, door hier tijdens vergaderingen aandacht aan te besteden. In overleg met de Raad van Toezicht zal de strategische informatie uitgedacht en vastgelegd worden. Mede door de zorgelijke ontwikkelingen met betrekking tot de afschaffing van het Persoonsgebonden Budget is de organisatie in 2011 niet toegekomen aan het uitwerken van deze plannen. Tot op heden is nog niet duidelijk welke kant het uit zal gaan met de AWBZ zorg in Nederland. Het streven van de organisatie is om in het derde kwartaal van 2012 de koers van de organisatie vastgelegd te hebben en het plan te concretiseren.

4.1 Algemeen beleid 2011

Met betrekking tot de logeeropvang was in 2011 de doelstelling om de lege bedden op de twee logeergroepen die eens per drie weken draaiden op te vullen. Door onderbezetting bleek de logeeropvang in de eerste twee kwartalen niet kostendekkend te kunnen draaien. Hoewel er in 2011 wel een financieel verlies geleden is, werd aan het einde van 2011 het probleem van onderbezetting opgelost door enkele nieuwe aanmeldingen.

De logeergroep met jeugdigen in de puberleeftijd heeft voor veel onrust onder de medewerkers gezorgd. De ernstige problematiek in combinatie met een jong, groeiend team maakte dat het gezag van de medewerkers door de jeugdigen ondermijnd werd. Er is besloten om een externe coach in te schakelen en dit met positief resultaat! De medewerkers hebben mooie stappen gezet op het gebied van samenwerking en communicatie, maar ook als het gaat om kennis met betrekking tot de doelgroep en het aannemen van een professionele houding tijdens conflicten en incidenten.

Met betrekking tot de dagopvang was in 2011 de doelstelling om de woensdagmiddagopvang in uitvoer te gaan brengen. De organisatie heeft op scholen voor speciaal onderwijs dit nieuwe aanbod onder de aandacht gebracht en het animo was direct al groot!

Met betrekking tot de ambulante begeleiding viel op te merken dat ouders van cliënten met een PGB het lastig vonden om een traject van veranderingsgerichte begeleiding aan te gaan. Het traject is intensief en ook de wekelijkse bezoeken werden als een aanslag op het budget ervaren. Ouders vooraf een traject voorstellen inclusief een kostenberaming was hierin een belangrijke beleidswijziging. De aanmeldingen bleven echter achter op wat begroot was.

Met betrekking tot de AWBZ aanbesteding bij het zorgkantoor kan gezegd worden dat deze doelstelling niet behaald is. Hoewel de organisatie aan alle transparantiecriteriën voldeed, een gedegen ondernemingsplan kon overleggen en er klaar voor was om Zorg In Natura (ZIN) te gaan bieden, was er niet voldoende budget beschikbaar. In de aanloop naar de aanbesteding heeft de organisatie het adviesbureau Transmissie te Gorinchem ingeschakeld. Er is veel geld en tijd in dit traject geïnvesteerd en dit is terug te zien in het negatieve resultaat van het financieel jaarrapport.

Met betrekking tot de inkomsten uit fundraising was in 2011 de doelstelling om een deel van de logeeropvang en de aanschaf van een degelijk vervoermiddel te bekostigen. Deze doelstelling is boven verwachting behaald. Alle fondsen die een bijdrage geleverd hebben, zijn voorzien van een uitgebreide verantwoording van de wijze waarop DISTINTO het geld besteed heeft.

Met betrekking tot de samenwerking met het Ronald McDonald Huis kan gezegd worden dat beide partijen tevreden zijn over de manier waarop er gecommuniceerd wordt en de wijze waarop wederzijds afspraken nagekomen werden. Gezocht werd wel naar een manier om DISTINTO de ruimte te geven om te groeien, maar daarmee niet voorbij te gaan aan de doelstellingen van het huis.

Met betrekking tot het verkrijgen van een HKZ certificaat was in 2011 de doelstelling om dit in het laatste kwartaal te realiseren. Vanwege de samenwerking met de Lelie Zorggroep en de daaruit voortvloeiende contacten met adviesbureau Novire, is besloten de certificering door te schuiven naar 2012. Novire is de ontwikkelaar van het onlangs geaccrediteerde Improvement Model. Dit model brengt samenhang en verband aan in alle branche specifieke kwaliteitskaders die er zijn, en ordent deze aan de hand van de klantvraag, de aanspraak van de klant en de maatschappelijke legitimatie. Het model heeft daarmee een fundamenteel ander uitgangspunt dan bestaande keurmerken, zoals het in de zorg veelgebruikte HKZ of ISO. Aan de hand van het Improvement Model kan ook een certificering afgegeven worden.

Met betrekking tot de veiligheid van cliënten en medewerkers heeft de organisatie naar ingezet op het ontwikkelen van veiligheidsprotocollen, arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden. Doelstelling was ook om in te zetten op een goede Melding Incidenten Cliënten (MIC) procedure en een cursus voor medewerkers met betrekking tot het omgaan met agressie. Deze laatstgenoemde aspecten werden in 2011 helaas niet gerealiseerd.

Met betrekking tot de overlegstructuur werkte de organisatie in 2011 volgens een vast protocol. Zorgverlening is bij uitstek mensenwerk en vraagt voortdurende, gestructureerde communicatie. Tussen medewerkers onderling, maar ook tussen medewerkers en cliënten. Periodiek overleg over cliënten, evaluaties met cliënten, intervisie, werkoverleg en managementoverleg is van groot belang als het gaat om de voortgang van processen.

Met betrekking tot het primaire proces is communicatie met cliënten een belangrijk onderdeel. Het primaire proces omvat het zorgverleningstraject vanaf intake tot eindevaluatie. In 2011 heeft de organisatie haar primair proces nauwkeurig uitgewerkt. Een punt van aandacht bleek het opstellen en inzetten van werkbare en veranderingsgerichte begeleidingsplannen voor cliënten die gebruik maakten van de begeleiding in groep. De groepsdynamiek zorgde ervoor dat medewerkers geregeld niet aan de individuele plannen toekwamen en de ouders waren gebaat bij een middag zonder hun ingewikkelde kind en daarom minder gericht op wat hun kind zou kunnen leren in de groep. Voor het komende jaar staat het activeren van de begeleidingsplannen, in combinatie met het verbinden van mentoren aan de kinderen, hoog op de beleidsprioriteitenlijst.

Met betrekking tot de registratie van de geleverde zorg is het in 2011 zo geweest dat medewerkers hun cliëntgebonden verrichtingen bijhielden op een staat, die maandelijks bij de bestuurder ingeleverd werd. Aan de hand van deze verrichtingen werden facturen voor geleverde zorg opgemaakt. Op een apart rooster was ruimte voor het registreren van indirecte tijd. Clientgegevens moesten er apart bij gezocht worden. Naar mate het personeels- en cliëntenbestand groeide, werd duidelijk dat deze manier van registreren inefficiënt werkte. Inmiddels is een groot gedeelte van deze handelingen al in één systeem geïntegreerd. Dit systeem kan op verzoek van de organisatie nog verder uitgebreid worden.

Met betrekking tot de kwaliteit van zorg vraagt de organisatie haar cliënten en hun ouders jaarlijks mee te werken aan een cliënttevredenheidsonderzoek. DISTINTO maakte in 2011 nog gebruik van de GGZ thermometer, aangezien de CQ index, een nieuw ontwikkeld meetinstrument, nog niet voor alle cliëntgroepen in gebruik was.

Jeugdigen, ouder dan 12, die een thermometer toegestuurd hebben gekregen:	7
Aantal teruggestuurde thermometers:	5
Gemiddelde waardering voor geboden dienstverlening:	8,2

Ouders/verzorgers die een thermometer toegestuurd hebben gekregen:	16
Aantal teruggestuurde thermometers:	11
Gemiddelde waardering voor geboden dienstverlening:	8,7

Met betrekking tot het indienen van klachten is het zeker het vermelden waard dat de organisatie in 2011 geen klachten ontvangen heeft!

4.2 Personeelsbeleid

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2011:	5
Aantal FTE	2
Ziekteverzuim totaal	0%
Verloop – Instroom	5
Verloop – Uitstroom	2

Salarisadministratie en pensioenvoorziening

Dit is uitbesteed aan administratiekantoor Buth te Middelharnis.

Taak-functiebeschrijvingen

In 2011 is het opstellen van passende taak-functieomschrijvingen aan de orde geweest. Ook is een protocol opgesteld met duidelijke richtlijnen m.b.t. de bij de functies passende waardering. In de taakfunctieomschrijving van groepsleider is een differentiatie aangebracht tussen *senior* groepsleider en *junior* groepsleider. Dit moet perspectief bieden aan groepsleiders die willen doorgroeien in hun functie.

Medewerkertevredenheidsonderzoek

In 2011 is geen medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Opleidingen

In 2011 faciliteerde de organisatie geen opleidingen voor haar medewerkers.

Arbeidsvoorwaarden

In 2011 was de bestuurder verantwoordelijk voor het vertalen en doorgeven van wetgeving, CAO-regelingen, procedures en wijzigingen hierop. Omdat de organisatie ook in dit opzicht zich in de opstartfase bevond, is veel regelgeving gaandeweg het jaar toegepast.

4.3 Financieel beleid

2011 was voor Stichting DISTINTO geen volledig boekjaar. De eerste drie maanden van 2011 verrichte de organisatie haar werkzaamheden onder de naam DISTINTO *zuivere zorg* VOF. De financiële bedrijfsvoering stond onverminderd in het teken van het intern stroomlijnen van de financiële processen en het focussen op de ontwikkeling in de zorgbekostiging.

Het exploitatieresultaat gebaseerd op de inkomsten uit geleverde zorg over 2011 was negatief, namelijk **-20.363** euro. De inkomsten uit fundraising bedroegen over 2011 echter 29.590 euro en dit maakt dat het uiteindelijke resultaat positief uitkomt op 9.227 euro.

Het grote tekort wat in de loop van het jaar ontstaan is, valt te herleiden. De organisatie heeft te maken gehad met onderbezetting, waardoor de geboden zorg niet kostendekkend is geweest. Daarbij heeft het traject naar de aanbesteding van AWBZ zorg bij het zorgkantoor de organisatie veel geld gekost. Tenslotte heeft de organisatie in de laatste maanden van het jaar veel personeelskosten moeten maken, vanwege het inwerken van nieuwe medewerkers.

Resultaat 2011 in euro's:

Exclusief fundraising	€ 59.119
Inclusief fundraising	€ 88.629

<u>Resultaatratio 2011:</u>	<u>Exclusief fundraising</u>	<u>Inclusief fundraising</u>
Totale bedrijfsopbrengsten:	€ 59.119	€ 88.629
Resultaat:	€ -20.363	€ 9.227
	<u>-34%</u>	<u>10,4%</u>

Solvabiliteit 2011

Eigen vermogen/balanstotaal:	0,4%
Eigen vermogen/bedrijfsopbrengsten:	0,2%

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de solvabiliteit van de organisatie op 31 december 2011 zeer laag is. Om te komen tot een structureel gezonde bedrijfsvoering zijn in 2012 efficiency en productiviteitsverhoging zeer noodzakelijk!

Voor nadere en gespecificeerde informatie wordt verwezen naar de financiële jaarrapporten 2011, welke opgenomen zijn in de bijlage.